

相模原市コールセンター サービスレベル要求事項

項 目	定義及び算出方法	サービスレベル (すべて月平均)
放棄呼率	入電数に対して応答できなかった割合 $1 - (\text{応答呼数} \div \text{入電数})$	8%以下
電話一次回答率	オペレーターが回答した件数のうち、コールセンターで一次回答し、完結した件数の割合 $\text{一次回答件数} \div \text{総応答呼数}$ ※一次回答には、担当課指定による回線を含む。	85%以上
平均電子メール回答日数	コールセンターが電子メールの回答に要した日数の平均 $\text{回答に要した日数の合計} \div \text{コールセンター総メール回答件数}$	4 日以内
平均通話時間	電話が接続されていた時間の平均 $(\text{通話時間} + \text{保留時間}) \div \text{総応答呼数}$	5 分以内
平均後処理時間	オペレーターが通話終了後に記録等の処理に要した時間の平均 $\text{総後処理時間} \div \text{総応答呼数}$	5 分以内
平均保留時間	オペレーターが保留している時間の平均 $\text{保留時間の合計} \div \text{総保留回数}$	1 分以内
オペレーター定着率	当月中に退職したオペレーター数を当該業務従事の全オペレーター数で除した割合 $1 - (\text{退職者数} \div \text{在職者数})$ ※但し、令和9年3月までは適用しない。	90%以上